Tweede Kamer der Staten-Generaal 2

Vergaderjaar 2015–2016

29 689 Herziening Zorgstelsel

Nr. 696 **BRIEF VAN DE MINISTER VAN VOLKSGEZONDHEID, WELZIJN EN SPORT**

Aan de Voorzitter van de Tweede Kamer der Staten-Generaal

Den Haag, 5 april 2016

Bijgaand bied ik u de brief van de Nederlandse Zorgautoriteit (NZa) aan, waarin zij haar acties gedurende het afgelopen overstapseizoen beschrijft[1]. In deze brief reageer ik op deze acties, evenals op de resultaten van het telefonische onderzoek dat ik u eerder heb toegestuurd. Ook ga ik in op mijn toezegging tijdens het AO Kwaliteit Loont van 10 december jl. om u te informeren over de acties die de NZa gedurende het jaar onderneemt in het belang van verzekerden.

De belangrijkste bevindingen kunnen als volgt worden samengevat:
- Gedurende het overstapseizoen heeft de NZa op diverse wijzen onvolkomenheden in relatie tot transparantie en het overstappen van zorgverzekering benoemd en gecorrigeerd;
- De NZa neemt ook gedurende het jaar – via beleidsregels en toezicht, een meldpunt en het verrichten van onderzoek – acties in het belang van verzekerden.

Specifieke acties gedurende het overstapseizoen

Gedurende het afgelopen overstapseizoen heeft de NZa vanuit haar rol als toezichthouder verschillende acties ondernomen die eraan bijdragen dat verzekerden op basis van betrouwbare informatie een weloverwogen keuze voor hun zorgverzekering kunnen maken. Zo hebben zorgverzekeraars een zogenoemde self assessment transparantie ingevuld. Op basis van deze ingevulde assessments heeft de NZa de websites van zorgverzekeraars op specifieke onderdelen gecontroleerd. Onvolkomenheden zijn door zorgverzekeraars – nadat zij hierop door de NZa zijn aangesproken – gedurende het overstapseizoen gecorrigeerd.

Verder heeft de NZa signalen over problemen bij het overstappen van zorgverzekeraar opgelost. Ook heeft zij verzekerden gewezen op relevante

[1] Raadpleegbaar via www.tweedekamer.nl

kst-29689-696
ISSN 0921 - 7371
’s-Gravenhage 2016

informatie bij het kiezen van een zorgverzekering. Zo zijn verzekerden verwezen naar een 5-stappenplan en een factsheet, die de NZa samen met consumentenorganisaties heeft opgesteld. Daarnaast heeft de NZa een wekelijks twitterspreekuur gehouden waar verzekerden terecht konden met vragen over het kiezen van een zorgverzekering.

Daarnaast heeft de NZa de telefonische informatieverstrekking van zorgverzekeraars gecontroleerd. Zij heeft hiervoor het onderzoeksbureau TNS NIPO ingeschakeld om de feitelijke telefoongesprekken te voeren. Op basis van de resultaten hiervan heeft de NZa aan verschillende zorgverzekeraars een aanwijzing gegeven. Drie zorgverzekeraars waren het echter niet eens met deze aanwijzing en hebben zich tot de voorzieningenrechter van het College van Beroep voor het bedrijfsleven gewend. Op 15 januari jl. heeft de rechter de door de NZa aan zorgverzekeraars gegeven aanwijzing geschorst, omdat de NZa het onderzoek onder andere niet voldoende kon onderbouwen. Vervolgens heeft de NZa de opgelegde aanwijzingen ingetrokken. De rechter heeft hierbij wel opgemerkt dat het van belang is dat zorgverzekeraars verzekerden goed informeren. De NZa trekt lering uit de rechterlijke uitspraak en beziet met zorgverzekeraars hoe dergelijke onderzoeken in de toekomst vorm kunnen krijgen.

Uw Kamer heeft mij 21 januari jl. om een reactie gevraagd op dit onderzoek van de NZa en de uitspraak van het College van Beroep voor het bedrijfsleven. Ik ben, net als de voorzieningenrechter, van mening dat het van belang is dat verzekerden de juiste informatie ontvangen. Een goede informatievoorziening kan bijdragen aan het vertrouwen dat verzekerden in zorgverzekeraars hebben. Daarom vind ik het positief dat de NZa de telefonische informatieverstrekking van de zorgverzekeraars heeft gecontroleerd. Het is jammer dat de methode door de voorzieningenrechter is afgewezen. Ik hecht eraan dat de NZa in de komende periode wederom dit soort onderzoeken doet, uiteraard op een wijze die de toets van de rechter kan doorstaan. De zorgverzekeraars hebben naar aanleiding van het onderzoek van de NZa actie ondernomen om hun informatievoorziening te verbeteren. Ook beschouw ik het als een positief punt dat de NZa rapporteert over haar activiteiten als toezichthouder tijdens de overstapperiode. Verzekerden zijn immers gebaat bij goed toezicht.

Acties gedurende het jaar

Beleidsregels en toezicht

De NZa heeft zich het afgelopen jaar gericht op het verbeteren van de informatievoorziening aan verzekerden. Zo heeft zij de «Nadere regel informatieverstrekking ziektekostenverzekeraars aan consumenten» (TH/NR-004) aangescherpt. Hierin is onder meer een algehele aanscherping van de informatieverplichtingen aan verzekerden geregeld en veel specifieke zaken, zoals bepalingen over diversiteit van verzekerden, gelijke toegang tot verzekeringen en de vindbaarheid van de polis. Ook heeft de NZa nadruk gelegd op de informatievoorziening via vergelijkingssites door het opstellen van de beleidsregel «Informatieverstrekking via vergelijkingssites» (TH/BR-020). Hierin is opgenomen dat als een zorgverzekeraar een overeenkomst sluit met de beheerder van een vergelijkingssite, de zorgverzekeraar zorg draagt voor de juistheid van de informatie die de vergelijkingssite verstrekt. Daarnaast houdt de NZa via de regelgeving voor de zorgplicht (TH/BR-018) er toezicht op dat voor alle burgers in Nederland kwalitatief goede zorg uit het basispakket beschikbaar, tijdig en bereikbaar is. Voorts draagt zij via toezicht op correct registreren en declareren bij aan betere facturen voor burgers.

Meldpunt

Via haar meldpunt verzamelt de NZa signalen die zij onderzoekt en meeneemt in haar toezicht. De NZa wijzigt op dit moment haar meldformulier zodat het eenvoudiger wordt om een melding te doen. Daarnaast heeft de NZa sinds begin 2016 een team «Snelle Interventies» om snel te kunnen acteren op binnengekomen meldingen. Daarbij zoekt het team actief naar nieuwe richtingen en instrumenten voor het toezicht.

Onderzoek

De NZa verricht onderzoek en neemt de resultaten hiervan mee in haar toezicht op de zorgverzekeringsmarkt. Zo onderzoekt de NZa jaarlijks de zorgverzekeringsmarkt, waarbij ze het belang van de verzekerde nadrukkelijk meeneemt. Daarnaast heeft de NZa de afgelopen periode onderzoek verricht naar specifieke thema's, zoals de verhouding tussen de aanvullende verzekering en de basisverzekering bij de sturing van verzekerden (Kamerstuk 29 689, nr. 634) en risicoselectie en risicosolidariteit op de zorgverzekeringsmarkt (Kamerstuk 29 689, nr. 683). Al deze rapporten verschaffen de NZa inzicht in de positie van verzekerden en de mogelijke issues waar zij tegenaan lopen. Deze inzichten neemt de NZa mee in haar toezicht en zij onderneemt indien nodig specifieke acties.

De Minister van Volksgezondheid, Welzijn en Sport,
E.I. Schippers